

# **Analisis Kepuasan Pelanggan di Metro Musik Malang dengan Menggunakan Metode Servqual, IPA, dan QFD**

Andana Haris Goenawan  
411710005

## **Abstrak**

Metro Musik adalah toko yang menjual peralatan musik yang cukup terkenal di Kota Malang, serta memberikan jasa pelayanan pendidikan di bidang musik. Penelitian kualitas layanan ini dilakukan, karena pihak Metro Musik menilai penurunan yang terjadi tidak hanya disebabkan oleh pandemi, tetapi juga kurangnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Metro Musik dari kritik yang disampaikan pembeli terhadap kualitas pelayanan di Metro Musik Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan dengan metode *Servqual* dan memprioritaskan perbaikan pada kualitas layanan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), memberikan usulan perbaikan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas layanan, serta mengukur kualitas pelayanan di Metro Musik Malang setelah dilakukan perbaikan. Berdasarkan perhitungan GAP 5 diketahui bahwa seluruh atribut tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau kualitas pelayanan di Metro Musik Malang dinilai kurang baik. Kemudian berdasarkan analisis IPA yang dilakukan terdapat empat atribut yang diprioritaskan, yaitu atribut nomor 2, 8, 10, dan 11. Diusulkan lima perbaikan terhadap empat atribut yang diprioritaskan, yaitu melatih karyawan agar lebih cekatan dalam melayani pelanggan, membuat *reminder* dengan catatan jadwal yang rinci, menampilkan bentuk dan warna foto produk secara realistis dan menjelaskan spesifikasi produk yang sesuai, merencanakan penambahan pegawai 1 sampai 2 orang, dan renovasi toko. Namun dari lima usulan hanya tiga yang diterapkan. Hasil penerapan memberikan peningkatan 35% kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di Metro Musik Malang. Atribut nomor 2, 8 dan 10 mengalami peningkatan kepuasan pelanggan, namun atribut nomor 11 mengalami penurunan.

Kata Kunci: *Servqual*, *QFD*, IPA

# Customer Satisfaction Analysis at Metro Musik Malang Using Servqual, IPA, and QFD Methods

Andana Haris Goenawan  
411710005

## Abstract

Metro Musik is a shop that sells musical equipments which is quite well known in Malang City, and provides educational services in the field of music. This service quality research was conducted, because Metro Musik assessed that the decline was not only caused by the pandemic, but also the lack of customer satisfaction with the services provided by Metro Musik from the criticisms submitted by buyers on the quality of service at Metro Musik Malang. This study aims to identify service quality with the Servqual method and prioritize improvements to service quality with the *Importance Performance Analysis* (IPA) method, provide suggestions for improvements using the *Quality Function Deployment* (QFD) method to improve service quality, and measure service quality at Metro Musik Malang after repairs using the Servqual method. Based on the calculation of GAP 5, it is known that all attributes are not in accordance with customer expectations or the quality of service at Metro Musik Malang is considered unfavorable. Then, the IPA analysis carried out has 4 prioritized attributes, namely attributes number 2, 8, 10, and 11. There are 5 suggestions for improvement to improve quality, namely training employees to be more agile in serving customers, making reminders with notes on the schedule that detail, displaying the shape and color of product photos realistically and explaining the appropriate product specifications, planning to add 1 to 2 employees, and store renovations. However, of the five proposals only three were implemented. The results of the application provide a 35% increase in customer satisfaction with service quality at Metro Musik Malang. Attributes number 2, 8 and 10 have increased customer satisfaction, but attribute number 11 has decreased.

Keywords: Servqual, QFD, IPA